

**KEPUTUSAN KEPALA PERWAKILAN BKKBN PROVINSI RIAU
Nomor: 1222/HK.02.02/J1/2022**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PROGRAM BANGGA KENCANA PERWAKILAN
BKKBN PROVINSI RIAU**

**KEPALA PERWAKILAN BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA
BERENCANA NASIONAL PROVINSI RIAU**

- Menimbang:
- a. Bahwa dalam rangka menyediakan sarana untuk meningkatkan akses dan kualitas Pelayanan Program Bangga Kencana menuju terwujudnya keluarga kecil bahagia sejahtera perlunya sarana pelayanan terpadu/terintegrasi tentang Program Bangga Kencana;
 - b. Bahwa untuk mewujudkan Program Bangga Kencana, dibutuhkan pembinaan dan layanan kependudukan, keluarga berencana, dan pembangunan keluarga;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut dalam point a dan b perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Riau tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Riau.
- Mengingat:
- a. Undang – undang RI Nomor: 52 tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;
 - b. Peraturan Presiden RI Nomor: 62 tahun 2010 tentang Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;
 - c. Peraturan Presiden Nomor: 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting;
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 319, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5614);

- e. Peraturan Kepala BKKBN Nomor: 82/PER.B5/2011 tentang Organisasi Tata Kerja Perwakilan BKKBN Provinsi.

Memutuskan:

Menetapkan : Keputusan Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Riau tentang standar pelayanan Bangga Kencana Perwakilan BKKBN Provinsi Riau.

Kesatu : Pelaksanaan Kegiatan Program Bangga Kencana Perwakilan BKKBN Provinsi Riau harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat.

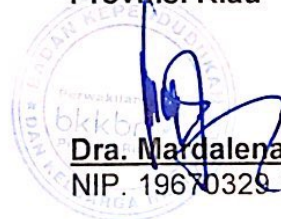
Kedua : Standar Pelayanan Program Bangga Kencana Perwakilan BKKBN Provinsi Riau meliputi tujuh (7) jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Data dan Informasi Kependudukan dan Keluarga Berencana;
2. Pembinaan Keluarga Sejahtera (Keluarga Balita dan Anak, Keluarga Remaja dan Remaja, Keluarga Lansia dan Lansia, dan Pemberdayaan Ekonomi Keluarga);
3. Sosialisasi dan Promosi Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi;
4. Pemberdayaan Masyarakat di Kampung KB;
5. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan;
6. Pelayanan Penerimaan Tamu;
7. Pelayanan Peminjaman BMN.

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 28 April 2022

**Kepala Perwakilan BKKBN
Provinsi Riau**



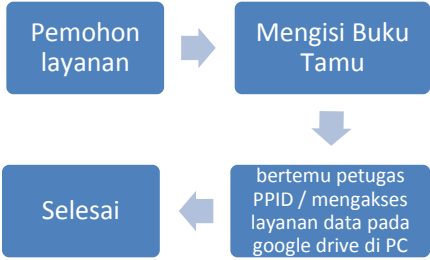
Dra. Mardalena Wati Yulia, M.Si
NIP. 19670329199303 2 001

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Perwakilan BKKBN Provinsi Riau
 Nomor : 1222/HK.02.02/J1/2022
 Tentang : Standar Pelayanan Program Bangga Kencana

**STANDAR PELAYANAN PROGRAM BANGGA KENCANA
 PERWAKILAN BKKBN PROVINSI RIAU**

I. Pelayanan Data dan Informasi Kependudukan dan Keluarga Berencana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 6. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 7. Peraturan Kepala BKKBN No. 136/PER/D2/2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat datang langsung untuk mendapatkan pelayanan, kemudian diarahkan oleh petugas keamanan di lobby dengan terlebih dahulu mengisi buku tamu dan data. 2. Pelayanan melalui Daring yang disediakan oleh Bidang Advokasi, Data dan Informasi.

		3. Selama masa pandemi Covid-19 tamu wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan mencuci tangan, menggunakan masker dan handsanitizer serta menjaga jarak.
3	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon layanan] --> B[Mengisi Buku Tamu] B --> C[bertemu petugas PPID / mengakses layanan data pada google drive di PC] C --> D[Selesai] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Pelayanan data online di newsiga.bkkbn.go.id : 3 - 30 menit (dapat diperpanjang jika dibutuhkan dan tidak terdapat antrian)</p> <p>2. Pelayanan data offline, jangka waktu tergantung jenis data yang diperlukan Jam pelayanan 08.30 s.d. 14.00 WIB</p>
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi yang diberikan terkait dengan data dan informasi program Bangga Kencana di Riau berupa <i>softfile/hardcopy</i> .
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	<p>1. Fasilitas :</p> <ol style="list-style-type: none"> Media promosi Meja dan kursi Komputer/ laptop <p>2. Media :</p> <ol style="list-style-type: none"> Cetak (buku materi/panduan, banner) Sosial media/ internet
8	Kompetensi Pelaksana	<p>Pejabat Administrator, dan/atau Pejabat Pengawas, atau Fungsional Pranata Komputer</p> <ol style="list-style-type: none"> Terlatih di bidang substansi Terlatih di bidang layanan informasi
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan Atasan Langsung Pengawasan internal inspektorat Pengawasan secara berkelanjutan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang tersedia di kantor Perwakilan atau melalui surat yang ditujukan kepada:

		<p>Perwakilan BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 Iq: bkkbnriau</p>
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang pada saat jam pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> <p>2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.</p>

II. Pembinaan Keluarga Sejahtera (Keluarga Balita dan Anak, Keluarga Remaja dan Remaja, Keluarga Lansia dan Lansia, dan Pemberdayaan Ekonomi Keluarga)

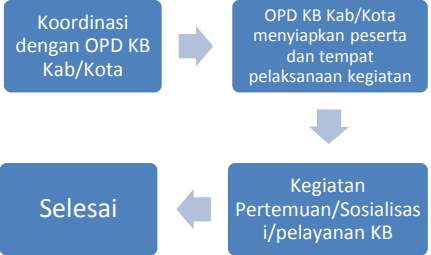
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. Peraturan Presiden Nomor: 72 Tahun 2021 tentang Percepatan Penurunan Stunting 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 6. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana melakukan pembinaan dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. 2. Pelayanan melalui Daring yang disediakan Bidang Keluarga Sejahtera dan Pemberdayaan Keluarga 3. Selama masa pandemi Covid-19 tamu wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan mencuci tangan, menggunakan masker

		dan handsanitizer serta menjaga jarak selama kegiatan.
3	Sistem, mekanisme, prosedur	<pre> graph TD A[Koordinasi dengan OPD KB Kab/Kota] --> B[OPD KB Kab/Kota menyiapkan peserta dan tempat pelaksanaan kegiatan] B --> C[Kegiatan Pertemuan/Sosialisasi (BKB, BKL, BKR, PIKR, UPPKA)] C --> D[Selesai] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	Sosialisasi dilaksanakan selama 4 – 6 jam
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Pembinaan/sosialisasi yang diberikan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengasuhan 1000 HPK dalam pencegahan stunting 2. Tujuh Dimensi Lansia Tangguh dan Pendampingan Perawatan Jangka Panjang bagi Lansia 3. Penyiapan Kehidupan Berkeluarga bagi Remaja 4. Pemberdayaan Ekonomi Keluarga Akseptor
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi dan Sosialisasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Media promosi b. Meja dan kursi c. Proyektor d. Komputer/ laptop e. Ruang pertemuan f. Pengeras suara 2. Media : <ol style="list-style-type: none"> a. Cetak (buku materi/panduan, leaflet, banner, poster, dll) b. Audio (radio) c. Sosial media (ig live)
8	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan/sosialisasi : Petugas pelaksana (Pejabat Administrator, dan Pejabat Pengawas) <ol style="list-style-type: none"> a. Terlatih di bidang substansi b. Terlatih di bidang Pembinaan/sosialisasi
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Atasan Langsung

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Pengawasan internal inspektorat 3. Pengawasan secara berkelanjutan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang tersedia di Perwakilan atau melalui surat yang ditujukan kepada: BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 Ig: bkkbnriau
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang pada saat melakukan pembinaan/sosialisasi
12	Jaminan Pelayanan	Materi diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.

III. Sosialisasi dan Promosi Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi;

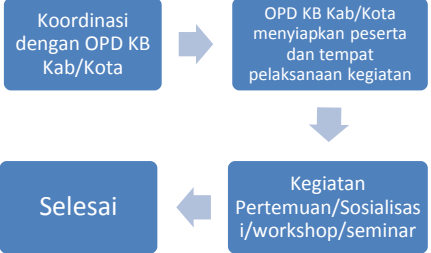
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana melakukan promosi dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. 2. Pelayanan melalui Daring yang disediakan Bidang Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. 3. Selama masa pandemi Covid-19 tamu wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan mencuci tangan, menggunakan masker dan handsanitizer serta menjaga jarak selama kegiatan.

3	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD A[Koordinasi dengan OPD KB Kab/Kota] --> B[OPD KB Kab/Kota menyiapkan peserta dan tempat pelaksanaan kegiatan] B --> C[Kegiatan Pertemuan/Sosialisasi/pelayanan KB] C --> D[Selesai] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Promosi : 3 - 30 menit (sesuai dengan media yang digunakan) 2. Sosialisasi : 3 - 6 jam
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi yang diberikan terkait dengan kesehatan reproduksiantara lain : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehamilan Tidak Diinginkan (KTD) 2. KB Pasca persalinan dan Pasca keguguran 3. Pencegahan Kanker Alat Reproduksi (KAR) 4. Pencegahan Penyakit Menular Seksual (PMS) dan HIV AIDS 5. Penanggulangan Infertilitas Kespro remaja,
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi dan Sosialisasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Media promosi b. Meja dan kursi c. Proyektor d. Komputer/ laptop e. Ruang pertemuan/ lapangan f. Pengeras suara 2. Media : <ol style="list-style-type: none"> a. Cetak (buku materi/panduan, leaflet, lembar balik, poster, banner, dll) b. Audio (radio) c. Sosial media/ internet 3. Pelayanan KB <ol style="list-style-type: none"> a. Mobil Pelayanan b. Alat Kontrasepsi c. Dokter dan Bidan
8	Kompetensi Pelaksana	Promosi dan sosialisasi: Petugas

		pelaksana promosi Kespro (Pejabat Administrator, dan Pejabat Pengawas) yang terlatih di bidang substansi
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Atasan Langsung 2. Pengawasan internal ispektorat 3. Pengawasan secara berkelanjutan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang tersedia di Perwakilan atau melalui surat yang ditujukan kepada: BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 Ig: bkkbnriau
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang pada saat kegiatan promosi/sosialisasi
12	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.

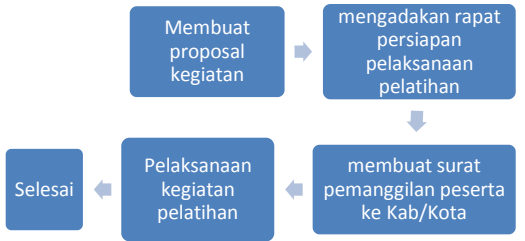
IV. Pemberdayaan Masyarakat di Kampung KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana melakukan pembinaan secara langsung kepada masyarakat. 2. Pelayanan melalui Daring yang disediakan Bidang Pengendalian Penduduk. 3. Selama masa pandemi Covid-19 tamu wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan mencuci tangan, menggunakan masker dan handsanitizer serta menjaga jarak selama kegiatan.

3	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD A[Koordinasi dengan OPD KB Kab/Kota] --> B[OPD KB Kab/Kota menyiapkan peserta dan tempat pelaksanaan kegiatan] B --> C[Kegiatan Pertemuan/Sosialisasi/workshop/seminar] C --> D[Selesai] </pre>
4	Jangka penyelesaian waktu	Pelaksanaan kegiatan: 2 – 5 Jam
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<p>Informasi yang diberikan terkait dengan pemberdayaan masyarakat di kampung KB yaitu tentang Dapur Sehat Bergizi Atasi Stunting (Dashat). Dashat merupakan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam upaya pemenuhan gizi seimbang bagi keluarga berisiko stunting yang memiliki calon pengantin, ibu hamil, ibu menyusui, baduta/balita stunting terutama dari keluarga kurang mampu. Melalui pemanfaatan sumberdaya lokal (termasuk bahan pangan lokal) yang dapat dipadukan dengan sumberdaya/kontribusi dari mitra lainnya.</p>
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi dan Sosialisasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Media promosi b. Meja dan kursi c. Proyektor d. Komputer/ laptop e. Ruang pertemuan f. Pengeras suara 2. Media : <ol style="list-style-type: none"> a. Cetak (buku materi/panduan, leaflet, lembar balik, poster, banner, dll b. Audio (radio) c. Sosial media/ internet
8	Kompetensi Pelaksana	Promosi : Petugas pelaksana pemberdayaan masyarakat di

		kampung KB (Pejabat Administrator, dan PejabatPengawas)
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Atasan Langsung 2. Pengawasan internal ispektorat 3. Pengawasan secara continue
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 Ig: bkkbnriau
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang pada saat pembinaan
12	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.

V. Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan


NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta memenuhi persyaratan untuk mengikuti pelatihan 2. Pelatihan secara <i>online</i> dan <i>offline</i> 3. Selama masa pandemi Covid-19 kegiatan tatap muka wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan menggunakan masker dan handsanitizer serta menjaga jarak selama pelatihan.
3	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD A[Membuat proposal kegiatan] --> B[mengadakan rapat persiapan pelaksanaan pelatihan] B --> C[membuat surat pemanggilan peserta ke Kab/Kota] C --> D[Pelaksanaan kegiatan pelatihan] D --> E[Selesai] </pre>

4	Jangka waktu penyelesaian	Pelatihan : 1 hari - selesai (sesuai dengan jenis pelatihan)
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan pelatihan seperti: 1. Pelatihan Peningkatan Kapasitas PKB 2. Pelatihan TOGA/TOMA 3. Pelatihan TPK 4. Pelatihan Teknis New SIGA 5. Pelatihan Pendataan Keluarga (PK) 6. Pelatihan CTU bagi Bidan
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	1. Promosi : a. Media promosi b. Meja dan kursi c. Proyektor d. Komputer/ laptop e. Ruang pertemuan/ lapangan f. Pengeras suara 2. Media : a. Cetak (buku materi/panduan, leaflet, lembar balik, poster, dll) b. Sosial media/ internet
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana pelatihan harus memiliki sertifikat dan terlatih di bidang substansi.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Atasan Langsung 2. Pengawasan internal ispektorat 3. Pengawasan secara berkelanjutan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang tersedia di Perwakilan atau melalui surat yang ditujukan kepada: BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru 2. Menyampaikan pengaduan, saran

		dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 Ig: bkkbnriau
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang yang memberikan materi pelatihan
12	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.

VI. Pelayanan Penerimaan Tamu


NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat datang langsung untuk mendapatkan pelayanan, dengan terlebih dahulu mengisi buku tamu dan data diarahkan oleh petugas. 2. Selama masa pandemi Covid-19 tamu wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan menggunakan masker dan handsanitizer serta menjaga jarak selama konsultasi.

3	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD A[Tamu datang] --> B[mencuci tangan, menggunakan handsanitizer dan cek suhu] B --> C[Mengisi data dan Buku tamu didampingi petugas kemudian duduk diruang tunggu] C --> D[petugas menemui pegawai yang dituju oleh tamu untuk konfirmasi] D --> E[tamu menemui pegawai untuk konsultasi] E --> F[Selesai] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	Konsultasi dilakukan 10 menit – selesai (tergantung kebutuhan tamu)
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Informasi yang diberikan terkait dengan Program Bangga Kencana
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Westafel, sabun cuci tangan dan tisu 2. Meja dan kursi tamu 3. TV 4. Komputer dan wifi 5. Majalah dan koran 6. Air minum dan Permen
8	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana layanan tamu (petugas keamanan)
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Atasan Langsung 2. Pengawasan internal inspektorat 3. Pengawasan secara berkelanjutan
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang tersedia di Perwakilan atau melalui surat yang ditujukan kepada: BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 lg: bkkbnriau
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang pada saat jam pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan
13	Jaminan keamanan dan	Informasi yang diberikan dijamin

	Keselamatan pelayanan	keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.

VII. Pelayanan Peminjaman BMN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN 5. Peraturan Kepala BKKBN nomor: 273/PER/B5/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala BKKBN nomor: 72/PER/B5/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKKBN
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat datang langsung untuk mendapatkan pelayanan, dengan terlebih dahulu mengisi buku tamu dan data diarahkan oleh petugas administrasi. 2. Selama masa pandemi Covid-19 konselor dan klien wajib menerapkan protokol kesehatan yaitu dengan menggunakan masker dan handsanitizer serta menjaga jarak selama konsultasi.

3	Sistem, mekanisme, prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengirim Surat Peminjaman / datang langsung ke KAntor] B --> C[Permohonan peminjaman di telaah] C --> D[Disetujui / Ditolak] D --> E[ruangan/kendaraan/barang digunakan oleh pemohon] E --> F[Selesai] </pre>
4	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan jenis peminjaman
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendaraan Dinas 2. Ruang 3.
7	Sarana, Prasarana, dan /atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. komputer
8	Kompetensi Pelaksana	Pejabat Administrator, dan Pejabat Pengawas
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan Atasan Langsung 2. Pengawasan internal ispektorat 3. Pengawasan secara continue
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang tersedia di Perwakilan atau melalui surat yang ditujukan kepada: BKKBN Provinsi Riau Jl. Terubuk No. 1 - Pekanbaru 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui daring: Hp : 085265241061 Ig: bkkbnriau
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 Orang pada saat jam pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan prima
13	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Kendaraan/barang/ruang yang dipinjamkan dalam keadaan baik
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan dan evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan

		meningkatkan kinerja pelayanan. 2. Melalui <i>Google Form</i> atau blangko angket dan dimasukkan kotak angket yang tersedia.
--	--	---

Pekanbaru, 28 April 2022
Kepala Perwakilan BKKBN
Provinsi Riau



Dra. Mardalena Wati Yulia, M.Si
NIP. 19670329 199303 2 00 1